

## **RTRT - Osservatorio degli Utenti**

### **Proposta di realizzazione progressiva**

#### **Fonti**

Art. 16, LR 1/2004

1. Al fine di favorire l'efficacia dei servizi telematici delle pubbliche amministrazioni del territorio regionale, è istituito l'Osservatorio degli utenti presso la Direzione tecnico operativa.
2. Il Comitato strategico disciplina la composizione e le modalità di organizzazione dell'Osservatorio, assicurandone il coordinato rapporto con le altre forme organizzative della Rete e garantendo la partecipazione in esso delle varie componenti di carattere economico e sociale della società civile organizzata, prevedendo modalità di informazione al Consiglio regionale dei risultati delle attività dell'Osservatorio stesso.

#### 1. Funzione dell'Osservatorio

L'Osservatorio degli Utenti, costituito ai sensi dell'art. 16 della LR 1/2004, è finalizzato all'interpretazione della domanda dei servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni del territorio regionale, al fine di migliorarne l'efficacia.

L'Osservatorio svolge pertanto, rispetto ai servizi telematici erogati dai soggetti pubblici della Rete, compiti di

- interpretazione delle caratteristiche della domanda;
- valutazione della rispondenza tra domanda e offerta;
- accertamento dei livelli di utilizzazione e di soddisfazione dell'utente;
- proposta di correttivi e sviluppi;
- comunicazione istituzionale dei risultati della propria attività.

#### 2. Composizione dell'Osservatorio

L'Osservatorio è costituito da:

- rappresentanti delle associazioni definite ai sensi dell'art. 8 c. 3, individuati secondo modalità che saranno precisate nel processo di adesione alla Rete in corso;
- un rappresentante di ciascuna delle forze sindacali firmatarie del "Nuovo patto per uno sviluppo qualificato e maggiori e migliori lavori in Toscana";
- un rappresentante di ciascuna delle associazioni di categoria aderenti alla Rete;
- due rappresentanti degli ordini e associazioni professionali aderenti alla Rete;
- un rappresentante di ogni Università ed Ente di Ricerca aderente alla Rete.

Partecipano alle attività ed alle sedute dell'Osservatorio:

- due rappresentanti del Comitato Strategico della Rete;
- il Coordinatore della Rete in rappresentanza della Direzione Tecnico-Operativa.

L'Osservatorio, individua al proprio interno un nucleo ristretto con funzioni di direzione delle attività e di garanzia della continuità dell'azione dell'Osservatorio stesso; esso sceglie al proprio interno un portavoce, che partecipa alle attività del Comitato Strategico e dell'Assemblea di RTRT ai sensi dei rispettivi regolamenti.

Qualora entro sei mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento l'Osservatorio non abbia individuato il suddetto nucleo ed il portavoce, questi sono individuati dal Presidente del Comitato Strategico, sentito l'Osservatorio stesso.

L'Osservatorio attiva altresì un tavolo permanente di consultazione con i soggetti rappresentativi delle varie componenti di carattere economico e sociale della società civile organizzata, individuati d'intesa con il Presidente del Comitato Strategico.

### 3. Attività dell'Osservatorio

L'Osservatorio definisce annualmente le proprie attività di monitoraggio dei servizi telematici delle pubbliche amministrazioni della Toscana, assicurando comunque la realizzazione dei prodotti di cui all'art. 5.

Nell'espletamento delle sue attività l'Osservatorio si avvale delle risorse disponibili in Rete e di modalità telematiche di raccolta dei dati attraverso i soggetti aderenti a RTRT.

### 4. Incardinamento dell'Osservatorio presso la DTO

L'Osservatorio è incardinato nella Direzione Tecnico-Operativa della Rete.

Esso ha accesso a tutte le informazioni relative ai servizi che sono disponibili alla DTO e si avvale del supporto della DTO stessa per formare il proprio quadro conoscitivo. A tal fine il portavoce richiede alla DTO di produrre le informazioni necessarie per il lavoro dell'Osservatorio.

La DTO è anche tramite per il rapporto con i Punti d'Accesso Assistito ai Servizi, che costituiscono un terminale informativo dell'Osservatorio.

### 5. Prodotti dell'Osservatorio

L'Osservatorio redige annualmente una relazione di accompagnamento al documento di monitoraggio della DTO, in cui si evidenziano i dati raccolti nel corso dell'anno con speciale riferimento all'accesso ai servizi, alla loro qualità ed al livello di soddisfazione degli utenti. In tale documento l'Osservatorio può formulare raccomandazioni al Comitato Strategico in vista dell'adozione del PAR dell'anno successivo.

L'Osservatorio produce altresì una relazione sintetica annuale al Consiglio Regionale sulle proprie attività e sull'utilizzazione dei servizi telematici delle PP. AA. Toscane. Tale relazione è trasmessa al Consiglio dal Coordinatore della Rete nell'ambito degli obblighi di comunicazione al Consiglio che la Legge regionale 1/2004 gli pone in capo.

## 6. Norme transitorie

Il modello organizzativo dell'Osservatorio, così come definito in questo regolamento, ha carattere transitorio ed evolutivo. Esso sarà sottoposto a revisione e ad approvazione definitiva da parte del CS contestualmente all'approvazione del PAR 2006.

In attesa del completamento del percorso di adesione dei soggetti ex art. 8 c. 3 alla Rete Telematica Regionale Toscana, e fino all'approvazione del regolamento definitivo, l'Osservatorio si rapporta in maniera stabile con la Commissione istitutiva, nella composizione definita in prima sede dal Comitato Strategico e successivamente per cooptazione della Commissione stessa.

E' compito della Commissione, di concerto con l'Osservatorio, proporre al Comitato Strategico l'ulteriore evoluzione dell'organizzazione e della regolamentazione dell'Osservatorio stesso.